

优质支持级别

有三种支持计划可供选择 - 标准、银牌和金牌级别；您可以选择最契合贵公司需求的服务套餐。

支持级别

标准支持

标准支持是一项先决条件，其中包括所有基本支持：

- 解决方案中心知识库
- 记录
- 数据下载 / 上传
- 许可证管理
- 硬件或软件认证
- 电话支持
- 基于 Web 的突发事件报告

提升效率, 营造更富成效的工作环境

优点

- 在工作环境中提升效率和生产力
- 不断提高正常工作时段或下班之后的稳定性和可用性以减少停机时间
- 通过改进重要问题的响应速度并提高软件部署上线期间周末时段的支持服务，为工作效率提供保障

摘要

选择适合您的 Siemens Digital Industries Software 产品支持服务，对于从解决方案中获得最大价值至关重要。借助优质支持服务，您可以提升效率，营造更富成效的工作环境，并通过不断提高稳定性和可用性来减少停机时间和非必要成本。

	优质支持级别			
	标准	银牌	金牌	
基本 ME&S 合同(必需)	✓	✓	✓	8x5 问题记录、支持中心、社区访问、软件下载、文档、许可证管理
严重性响应承诺		对于重要 (P1) 问题承诺 2 小时内响应	对于重要 (P1) 问题承诺 1 小时内响应	有关重要 (P1) 问题响应时间服务级别协议；对于非重要 (P2) 问题，承诺 8 小时内响应
支持云环境		✓	✓	OOTB 产品环境
客户服务问题管理		✓	✓	为紧急问题提供明确的上报支持
24x5 支持		✓	✓	工作日为关键问题提供不间断支持
24x7 支持			✓	全天候为关键问题提供不间断支持
周末升级上线支持			✓	技术支持工程师将在周末上报所有阻碍升级的问题

优质支持级别

银牌支持

银牌支持涵盖了标准支持的所有优势，并提供附加增值服务，例如：

- 24x5 支持服务
- 对于重要 (P1) 问题承诺 2 小时内响应
- 支持协同环境
- 客户服务问题管理

24x5 支持服务旨在为客户提供对重要 (P1) 问题的扩展支持，以便最大限度地提高工作日的生产力。

支持协同环境是一种现成可用 (OOTB) 的产品云环境，可应要求提供，用于解决支持问题。

支持团队可以直接联系客户服务团队，便于上报重要业务问题。客户服务经理可以在解决问题之前全程监督上报问题，并根据预定义的沟通计划持续为您提供最新消息。

金牌支持

金牌支持延长了支持时间，致力于为您的 24x7 全天候运营提供支持。金牌支持涵盖了所有标准和银牌支持服务，并额外提供：

- 24x7 支持服务
- 对于重要 (P1) 问题承诺 1 小时内响应
- 周末升级上线支持

24x7 支持服务旨在为客户提供对重要 (P1) 问题（包括周末请求）的不间断支持，由专门团队负责接洽。

周末升级上线支持能够在软件部署或升级项目期间为客户提供特殊支持，以确保技术或软件问题可以得到快速解决或上报。每年可以使用上线支持服务两次；所有阻碍上线的问题均会自动上报。



Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

美洲: +1 314 264 8499
欧洲: +44 (0) 1276 413200
亚太地区: +852 2230 3333

© 2020 Siemens.可在[此处](#)查看相关西门子商标列表。
其他商标属于其各自持有方。

71939-78527-C10-ZH 2/20 LOC